

ING Sector

Hét magazine voor

zakelijk Nederland



Artificial Intelligence

Een toekomst vol kansen



do your thing

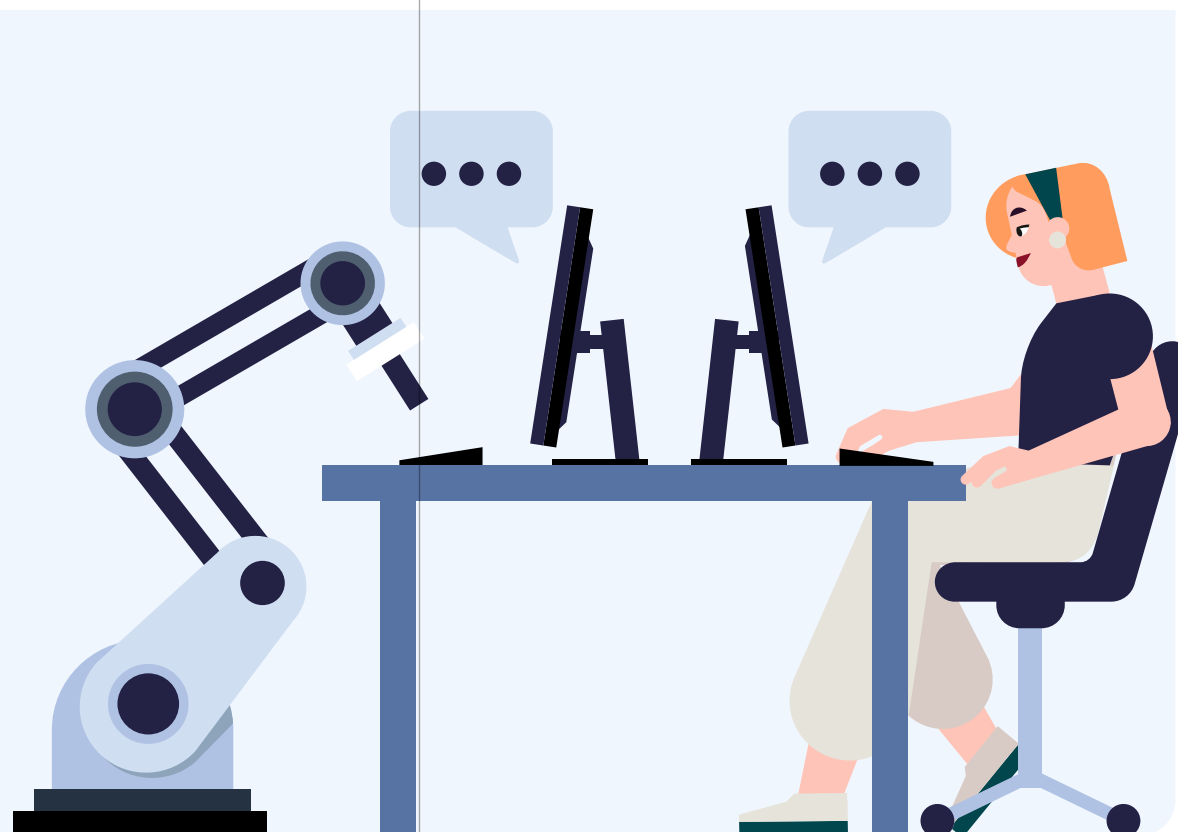
Artificial Intelligence

Blik op AI in jouw sector

Wat is Artificial Intelligence (AI)?

AI, oftewel kunstmatige intelligentie, is een tak van de informatica die zich bezighoudt met het creëren van systemen die taken kunnen uitvoeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie vereist is. Dit omvat onder andere het leren van ervaringen (machine learning), het begrijpen van natuurlijke taal, het herkennen van beelden en patronen en het nemen van beslissingen.

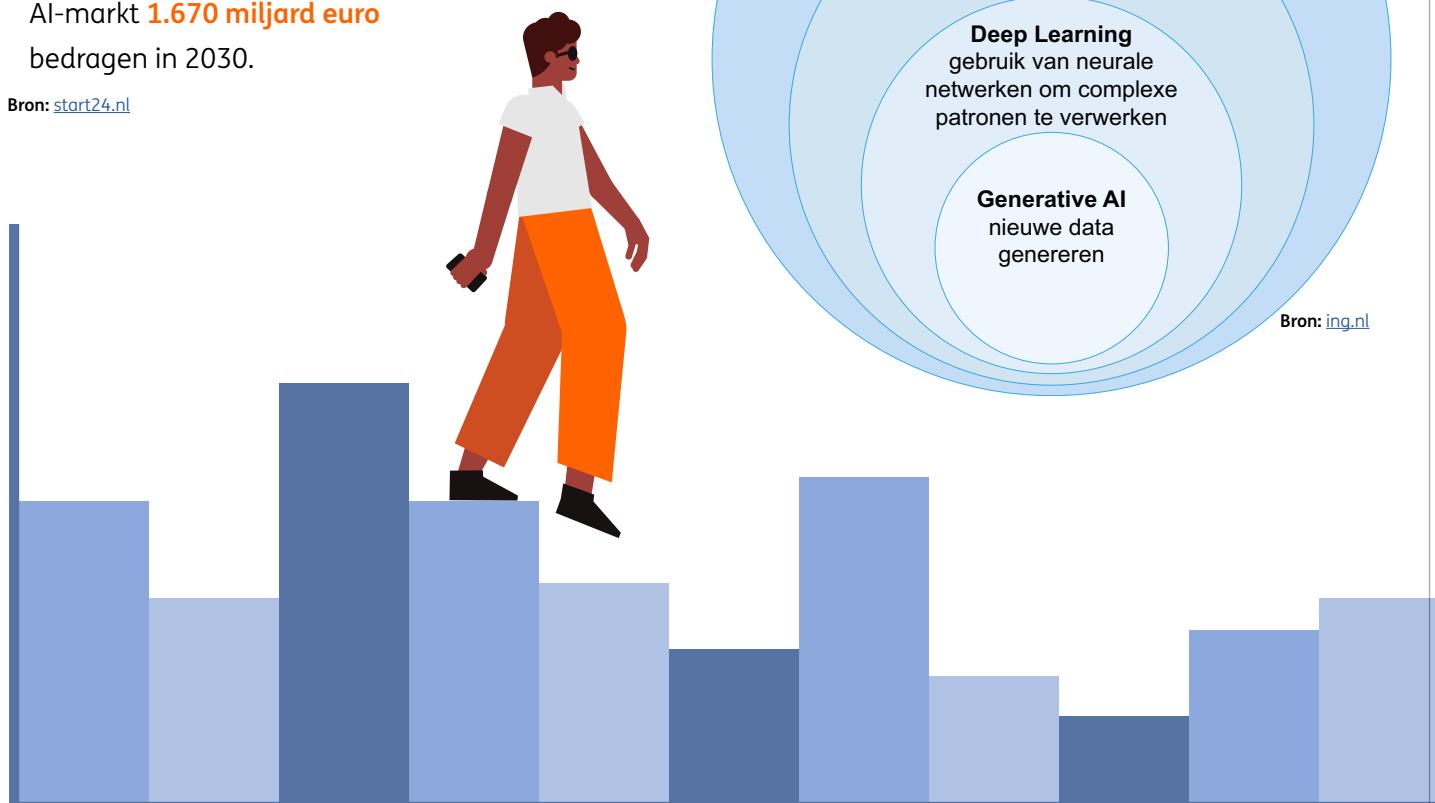
AI-systemen kunnen in verschillende vormen voorkomen. Van simpele algoritmen die specifieke taken uitvoeren tot complexe neurale netwerken die kunnen leren en zich aanpassen aan nieuwe situaties. AI-toepassingen zijn breed en omvatten onder andere spraakherkenning, zelfrijdende auto's, medische diagnostiek en persoonlijke assistenten zoals Siri.



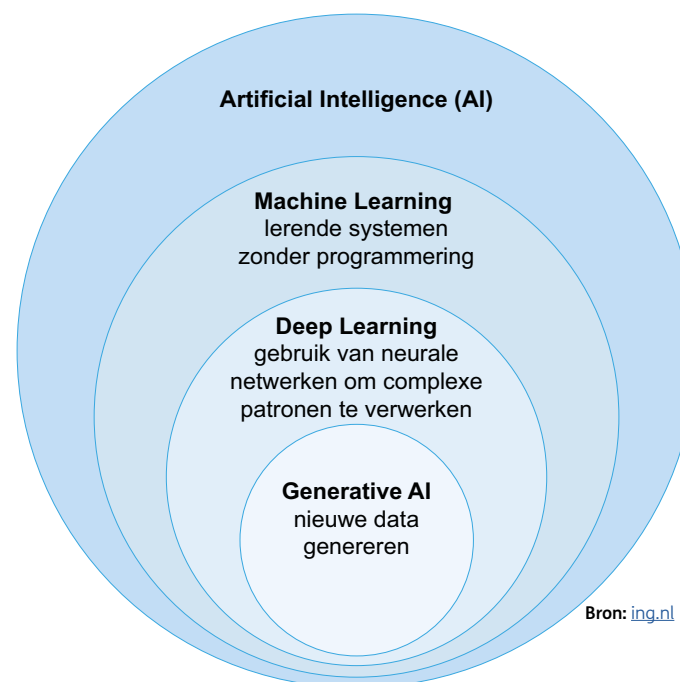
Statistieken

- **45%** van de grote bedrijven in Nederland (500+ werknemers) gebruikt AI.
- China heeft het **hoogste** AI gebruik ter wereld.
- De meest gebruikte toepassing van AI is binnen klantenservice (**56%**).
- Naar verwachting zal de totale AI-markt **1.670 miljard euro** bedragen in 2030.

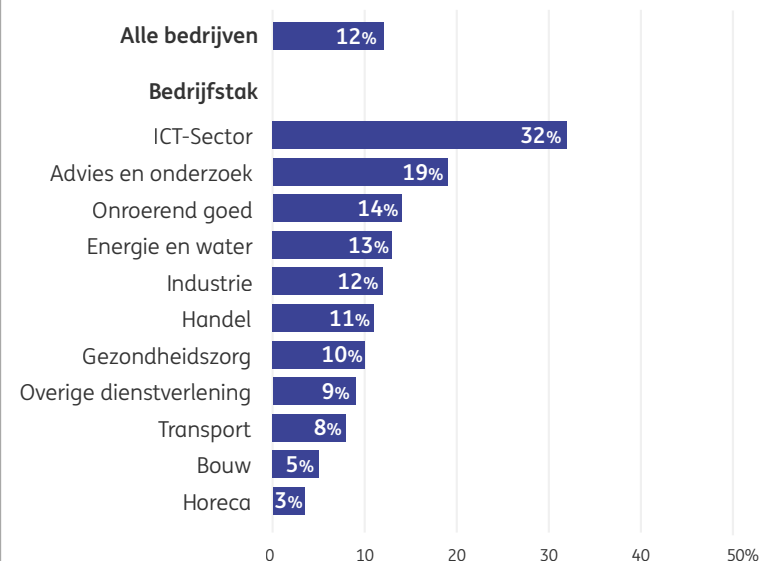
Bron: start24.nl



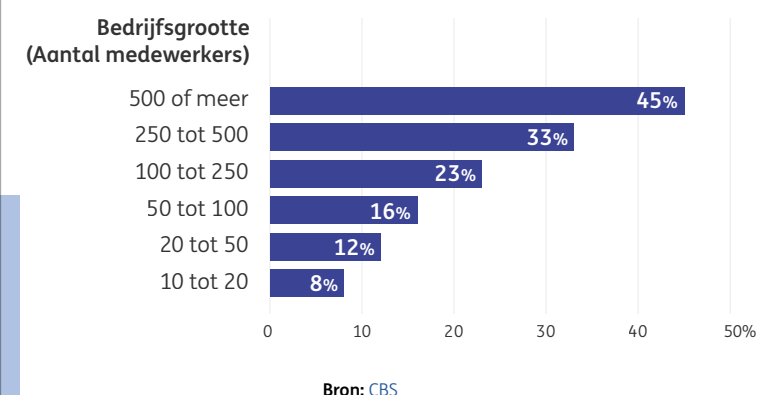
Uit welke onderdelen bestaat AI?



Percentage bedrijven dat AI gebruikt



Grote bedrijven gebruiken vaker AI



AI-toepassingen in sectoren

- Healthcare**
 - Beoordelen van diagnostische gegevens, zoals beeldanalyse
 - Optimalisatie van zorgprocessen en patiëntenstromen
- Public**
 - Anticiperen op uitval en onderhoud van openbare infrastructuur
 - Adaptieve leermiddelen die het individuele leerproces zelflerend bijsturen o.b.v. data uit leeractiviteiten
- Real Estate**
 - Verbeterde nauwkeurigheid bij vastgoedtaxaties
 - Optimaliseren energieverbruik in gebouwen
- Industry**
 - Voorspellend onderhoud plannen door analyse van machinedata
 - Kwaliteitscontrole van producten via beeldherkenning door computer
- Agri**
 - Opsporen van ziekten en ongedierte in gewassen
 - Gebruik van autonome wirobots
- Food**
 - Beeldherkenning in productieprocessen
 - Optimaliseren van mengprocessen bij voedingsproducten
- Services**
 - Werving & selectie van (tijdelijk) personeel
 - Controles door accountants
- Transport & Logistics, Mobility**
 - Zelfrijdende voertuigen
 - Zelf-organiserende logistiek: continu bijsturen van inzet mensen en transportmiddelen
- ICT**
 - Cybersecurity incidenten opsporen
 - AI voor software-ontwikkeling
- Leisure**
 - AI hotelconciërge
 - Geautomatiseerde tekst en spraak reserveringsafhandeling
- Retail**
 - Productaanbevelingen op basis van klantprofiel
 - Voorspellingen voor orders en voorraadmanagement
- Building & Construction**
 - Asfalt schade herkennen en classificeren
 - Intelligente drones die op de bouwplaats veiligheid en voortgang monitoren
- Trade**
 - Geautomatiseerd orders 'picken' uit het magazijn
 - Voorspellingen voor orders en voorraadmanagement

Generatieve AI in de zakelijke dienstverlening: sneller, efficiënter en preciezer

Zakelijk dienstverleners, zoals accountants, consultants en flexbedrijven, gebruiken steeds vaker generatieve AI. Door gebruik te maken van AI worden er minder (menselijke) fouten gemaakt en kan de productiviteit worden verhoogd. En dat laatste is natuurlijk erg welkom nu er zo'n groot tekort is aan personeel. AI biedt veel kansen, maar je moet er wel zorgvuldig mee omgaan. Zo zijn goede datakwaliteit en beveiliging belangrijk. Net als AI die niemand buitensluit. De nieuwe Europese AI Act moet zorgen voor duidelijkere regels rondom AI.

Toepassingen in de zakelijke dienstverlening

In de zakelijke dienstverlening helpt AI bijvoorbeeld bij het maken van management-samenvattingen in de accountancy, en functieomschrijvingen, of het matchen van vraag en aanbod bij uitzendbureaus. Advocaten gebruiken AI om contracten te controleren. Door AI in te zetten worden minder fouten gemaakt en wordt de productiviteit verhoogd. Wel zo fijn in tijden van personeelstekort. Door AI gaan medewerkers ook anders werken. Zo verandert de manier van communiceren, hoe informatie wordt gezocht en teksten worden gemaakt.

Uit onderzoek van CBS blijkt dat AI binnen verschillende subsectoren in de zakelijke dienstverlening verschillend wordt gebruikt.

AI biedt veel kansen, maar je moet er voorzichtig mee omgaan. Denk bijvoorbeeld aan beveiliging en discriminatie. Het eerste is belangrijk, zodat vertrouwelijke (persoons)gegevens niet buiten de organisatie terechtkomen. Daarnaast is het belangrijk er op te letten dat er geen discriminatie en vooroordelen in de AI-tools zitten. Bij werving & selectie kan dat bijvoorbeeld leiden tot ongewenste uitkomsten of resultaten. Daarom bepaalt de wetgever kaders, zoals in de Europese AI Act.



In gesprek met David Graus van Randstad

Wat doen jullie op het gebied van AI?

David Graus, Lead data scientist bij Randstad: "We gebruiken onder andere aanbevelingssystemen die werk en talent aan elkaar koppelen. Deze AI-systemen zijn speciaal ontworpen om relevante items te matchen. Eigenlijk zoals Amazon producten voorstelt aan shoppers, of Netflix films en series aan hun kijkers. En we experimenteren met een AI-assistent die onze intercedenten helpt bij het opstellen van vacatureteksten. Maar we zijn wel voorzichtig met het gebruik van AI. Want we zien ook de risico's,

zoals het lekken van informatie en vooroordelen van het model."

Wat zijn jullie ervaringen tot nu toe?

"Het personeel is enthousiast over AI. Mensen verwachten het ook van ons en zijn bereid om de technologie te gebruiken. Door cultuurverschillen tussen landen kun je AI niet overal op dezelfde manier toepassen. Zo is het ene land formeler dan het andere. We moeten ook niet te afhankelijk worden van AI. Je wilt dat intercedenten op verschillende manieren naar de juiste kandidaat blijven zoeken. AI is een assistent en niet meer dan dat. Door nieuwe wetgeving krijgen veel van onze

David Graus, Randstad: "De grote killer toepassing van generatieve AI hebben we als wereld nog niet gezien."



Marc Verdonk, Deloitte: "Het succesvol gebruik van generatieve AI gaat vooral over het meekrijgen van mensen in nieuwe manieren van werken."

AI-toepassingen straks het label 'hoog risico'. Dat betekent dat ze vanaf 2026 aan bepaalde Europese AI-regels moeten voldoen. Dan moeten we bijvoorbeeld beoordelen hoe hoog het risico van een model is. De komende tijd willen we generatieve AI gebruiken om onze systemen verder door te ontwikkelen."

In gesprek met Marc Verdonk van Deloitte

Wat doen jullie op het gebied van generatieve AI?

Marc Verdonk, Chief Technology Officer (CTO) bij Deloitte: "We passen generatieve AI op meerdere plekken toe. We gebruiken het om onze interne processen (financiële administratie, ICT, HR) te versnellen.

Bij strategieconsulting zetten we het bijvoorbeeld in om onze dienstverlening aan klanten te verbeteren. In accountantscontroles gebruiken we generatieve AI om aanbevelingen te schrijven of management samenvattingen te maken. Daardoor wordt de kwaliteit beter en houden we tijd over voor andere belangrijke

zaken. Vanaf volgend jaar doen we alle accountancycontroles met behulp van AI. We helpen onze klanten ook om zelf te transformeren met behulp van generatieve AI. Bijvoorbeeld door te kijken waar de meest waardevolle use cases zitten. En hoe het past binnen de wet- en regelgeving."

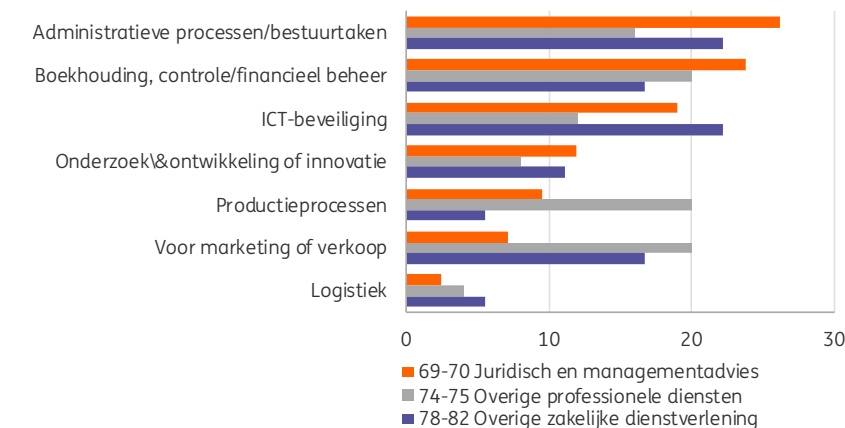
Wat zijn jullie ervaringen tot nu toe?

"Collega's zijn heel positief. Onze chatbot wordt elke maand gebruikt door meer dan 5.000 unieke gebruikers. Er is veel persoonlijke productiviteitswinst te boeken. Je processen aanpassen is lastiger, we hebben al een aantal stappen gezet, maar daar zijn we nu nog mee bezig. Per business binnen Deloitte hebben we 50-100 use cases.

Ik denk niet dat mensen binnen Deloitte generatieve AI als een bedreiging zien voor hun baan. Naast extra werk (opdrachten) creëert het namelijk vooral kansen. Bijvoorbeeld als we raamwerken rond betrouwbaarheid van AI (Trustworthy AI™) implementeren. Of adviseren over de impact van de Europese AI-wetgeving." ■

Van de bedrijven die AI-technologie gebruiken (%)

Gebruiken deze bedrijven dit voor...



Bron: CBS, bewerking ING Sector Banking



Beluister hier de podcast van het hele gesprek met Marc Verdonk.

Tips voor ondernemers:

- Begin met kleine projecten. Bepaal waar generatieve AI waarde kan toevoegen in de organisatie en begin met kleine pilotprojecten. Zo kun je de haalbaarheid en effectiviteit testen.
- Investeer in goede datakwaliteit. Alleen met de juiste data kun je nauwkeurige resultaten krijgen.
- Blijf betrokken bij het proces. Controleer regelmatig de output van AI en pas waar nodig dingen aan.

Wat vindt Sjuk Akkerman, Sector Banker Services?

"De ontwikkelingen op het gebied van AI gaan snel. Er komen steeds meer mogelijkheden en toepassingen. Dit biedt kansen voor zakelijk dienstverleners om hun processen verder te optimaliseren. Maar ook om het aantal fouten te verminderen en de productiviteit te verhogen. Generatieve AI is voor veel organisaties nieuw. Daarom is het belangrijk om het uit te proberen. Zo krijg je nieuwe inzichten en creatieve oplossingen. Bepaal waar je het in de organisatie kan toepassen en waar de grootste winst te halen is.

De krapte op de arbeidsmarkt blijft de komende jaren bestaan. Nog meer reden om de mogelijkheden van AI toe te passen in de organisatie. Let er wel op dat AI op een zorgvuldige, integer en veilige manier wordt toegepast binnen de organisatie. En blijf altijd controleren wat er uit de AI-modellen komt."



Sjuk Akkerman, ING Sector Banker Services & Leisure: "Grijp de mogelijkheden die generatieve AI biedt aan om te experimenteren."